

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN DALAM PERJANJIAN  
PENGIRIMAN BARANG MENGGUNAKAN JASA PENGIRIMAN PT. POS  
INDONESIA DALAM HAL TERJADI KETERLAMBATAN ATAU KEHILANGAN  
BARANG  
(STUDI DI KANTOR POS CABANG MATARAM)**

**JURNAL ILMIAH**



Oleh:

**ANDIKA RISTIAWANNARANGGA**  
**D1A117031**

**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS MATARAM**

**2021**

**HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING**

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN DALAM PERJANJIAN  
PENGIRIMAN BARANG MENGGUNAKAN JASA PENGIRIMAN PT. POS  
INDONESIA DALAM HAL TERJADI KETERLAMBATAN ATAU KEHILANGAN  
BARANG  
(STUDI DI KANTOR POS CABANG MATARAM)**

**JURNA ILMIAH**



Oleh:

**ANDIKA RISTIAWANNA RANGGA**  
**D1A117031**

**Menyetujui,**

**Pembimbing Pertama**

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Sudiarto".

**Prof. Dr. H. Sudiarto, SH., M.Hum.**  
**NIP.195801011987031004**

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN DALAM PERJANJIAN  
PENGIRIMAN BARANG MENGGUNAKAN JASA PENGIRIMAN PT. POS  
INDONESIA DALAM HAL TERJADI KETERLAMBATAN ATAU KEHILANGAN  
BARANG  
(STUDI DI KANTOR POS CABANG MATARAM)**

**ANDIKA RISTIAWANNA RANGGA**

**DIA117031**

**FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS MATARAM**

**ABSTRAK**

Penelitian dalam rangka penulisan hukum (skripsi) ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis hak dan kewajiban para pihak dalam perjanjian antara pengirim barang (konsumen) dengan PT. Pos Indonesia, dan mengetahui tanggung jawab PT. Pos Indonesia serta menganalisis apabila terjadi keterlambatan atau hilangnya barang, dan untuk mengetahui prosedur (tata cara) pengaduan/tuntutan ganti rugi apabila PT. Pos Indonesia mengalami keterlambatan atau hilangnya barang. Metode penelitian dalam penyusunan skripsi ini adalah penelitian hukum normatif dan empiris sebagai data pelengkap. Hasil penelitian ini, dari hasil menggumpulkan data baik dari perpustakaan maupun lapangan menjelaskan bagaimana hak dan kewajiban para pihak sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Pos maupun putusan direksi yang menjelaskan hak kewajiban serta prosedur tata cara pengaduan tuntutan ganti rugi dan mengetahui kerja sama antara pihak PT.Pos Indonesia Cabang Mataram dengan pihak Asuransi JASINDO dalam memberikan ganti rugi kepada konsumen.

**Kata Kunci: Perjanjian Pengangkutan, Perlindungan Hukum Konsumen, Ganti Kerugian, Pos Cabang Mataram**

***CONSUMER LEGAL PROTECTION IN THE AGREEMENT OF GOODS SHIPPING  
BY USING THE SERVICES OF PT. POS INDONESIA DUE TO DELAY AND LOSS OF  
THE SENT GOOD (CASE STUDY AT MATARAM BRANCH POST OFFICE)***

**ABSTRACT**

*This research is conducted in order to perform the mini thesis written which aims are to know and to analyze the rights and duties of the parties in the agreement between the consumer and PT. Pos Indonesia, and to know the liability of PT. Pos Indonesia and analyzing if the delay or good loss occurs, also to finding out the complaint or claims for compensation procedure or mechanism because of the delay or losses. Method of this work is normative legal research and empiric data as complement. From research's result both primary and secondary data, it can be concluded that rights and duties of both parties are according to Law Number 8 of 1999 on Consumer Protection, Postal Law and Director Decree that explains it and also the procedure of claims or complaint. And there is a cooperation between PT. Pos Indonesia and PT. Asuransi Jasindo regarding providing compensation for the consumer.*

**Keywords: Carriage Agreement, Consumer Legal Protection, Compensation, Post Office Mataram Branch**

## I. PENDAHULUAN

Wawasan Nusantara menunjukkan bahwa Indonesia merupakan negara kepulauan yang terdiri dari pulau-pulau besar dan kecil, sehingga untuk menghubungkan pulau yang satu dengan pulau yang lain, kota yang satu dengan kota yang lain, perlu adanya suatu sarana untuk perhubungan yang memadai agar terwujud suatu ketahanan nasional yang mantap, baik dibidang politik, ekonomi, sosial, budaya sehingga tercapai cita-cita nasional yaitu masyarakat yang adil dan makmur berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945<sup>1</sup>

Tanpa adanya sarana perhubungan yang memadai, pembangunan akan dapat hambatan dalam mencapai sasarannya, oleh karena itu sarana perhubungan PT. Pos Indonesia sangat menunjang dalam proses pembangunan maupun kebutuhan masyarakat.

Dalam sarana PT. Pos Indonesia tidak terlepas yang namanya fungsi pengangkutan, Fungsi pengangkutan ialah memindahkan barang atau orang dari suatu tempat ke tempat lain dengan maksud tujuan meningkatkan daya guna dan nilai.<sup>2</sup> M.N. Purwosutjipto, memberikan definisi tentang pengangkutan adalah perjanjian timbal balik antara pengangkut dengan pengirim, dimana pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan atau orang dari suatu tempat ke tempat tujuan tertentu dengan selamat sedangkan pengirim mengikatkan diri untuk membayar uang angkutan.<sup>3</sup>

Dalam pengangkutan masalah resiko yang sering terjadi adalah keterlambatan, rusaknya barang maupun hilang, atau masalah seperti ini sering diistilahkan dengan wanprestasi, salah satu contoh ulasan yang di ambil dari website PT. Pos Indonesia Cabang Mataram, dalam hal ini mengatakan “bahwa barang atau paket yang dikirimkan dikatakan sudah diterima akan tetapi pihak tersebut belum menerima barang yang dikirimkan”.<sup>4</sup>

---

<sup>1</sup> <https://www.gamedia.com/literasi/wawasan-nusantara/> diunduh pada tanggal 22 Mei, 2021. Pukul 20:58 WITA.

<sup>2</sup> Andika Wijaya, *Aspek Hukum Bisnis Transportasi Jalan Online*, Cet-1, Sinar Grafika, Jakarta, 2016, hlm.169

<sup>3</sup> *Ibid.*

<sup>4</sup> <https://goo.gl/maps/gz19wthpxbsTjXpo8> Contoh ulasan kepada PT. Pos Indonesia Cabang Mataram, diunduh pada tanggal 22 Mei 2021. pukul 21:20 WITA.

Masalah pengangkutan seperti ini juga sering terjadi baik oleh PT. Pos Indoensia Cabang mataram maupun dari jasa lainnya seperti JNE, JNT dan lainnya.

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini meliputi : (1) Bagaimana Hak dan Kewajiban para pihak dalam perjanjian pengiriman barang antara PT. Pos Indonesia dengan pengguna jasa konsumen, (2) Bagaimana tanggung jawab PT. Pos Indonesia atas keterlambatan, hilangnya barang paket berdasarkan perlindungan konsumen, (3) Bagaimana prosedur pengaduan/tuntutan ganti rugi apabila PT. Pos Indonesia mengalami keterlambatan dan hilangnya barang. Tujuan dari penelitian ini Untuk mengetahui dan menganalisis Hak dan Kewajiban para pihak dalam perjanjian antara pengirim barang (konsumen) dengan PT. Pos Indonesia baik dalam UUPK Pasal 4 dan 5 tentang hak dan kewajiban konsumen maupun UUPK Pasal 6 dan 7 tentang hak dan kewajiban pelaku usaha, dan mengetahui hak dan kewajiban di dalam Undang-Undang PT. Pos Indonesia Nomor 38 Tahun 2009 yang tertuang dalam Pasal 29 membahas hak PT. Pos Indonesia dan di dalam Pasal 30 sampai 31 ayat (1) tentang kewajiban Pos, Untuk mengetahui tanggung jawab PT. Pos Indonesia baik tanggung jawab sesuai Pasal 7 UUPK maupun tanggung jawab menurut Pasal 9 tentang jaminan ganti rugi yang diberikan perusahaan serta menganalisis apabila terjadi keterlambatan dan hilangnya barang, Untuk mengetahui prosedur pengaduan/tuntutan ganti rugi apabila PT. Pos Indonesia mengalami keterlambatan dan hilangnya barang sesuai dengan aturan-aturan yang diberikan oleh PT. Pos Indonesia menurut ketentuan putusan direksi PT. Pos Indonesia. Manfaat dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsi pemikiran dan pengetahuan yang bermanfaat bagi perkembangan ilmu hukum, khususnya pada hukum perjanjian terutama dibidang pengangkutan, dan sebagai sumbangsi pemikiran dan pengetahuan bagi para pihak, baik PT. Pos Indonesia maupun konsumen. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum *normatif* dengan menjadikan data lapangan sebagai pelengkap. Metode penelitian hukum *normatif* disebut juga penelitian hukum doktrinal. Pada

penelitian jenis ini, ucapkali hukum dikonsepkkan sebagai apa yang tertulis dalam peraturan perundang-undangan (*law in books*) atau hukum dikonsepkkan sebagai kaidah atau norma yang merupakan patokan berperilaku manusia yang dianggap pantas.<sup>5</sup> Metode pendekatan yang digunakan adalah Pendekatan perundang-undangan (*Statute Approach*) yakni pendekatan undang-undang dilakukan dengan menelaah semua undang-undang dan regulasi yang bersangkutan paut dengan isu hukum yang ditangani, khususnya dalam regulasi penelitian ini adalah Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang PT. Pos Indonesia No. 38 Tahun 2009 Tentang Pos, dan Pendekatan Konseptual (*Conseptual Approach*) yaitu pendekatan yang dilakukan dengan mengkaji bahan kepustakaan yang tentunya sesuai dengan pokok permasalahan yang diangkat.

---

<sup>5</sup> Amiruddin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Ed. Revisi, Cet. 11, PT. RajaGrafindo Persada, Depok, 2016, hlm.119-143

## II. PEMBAHASAN

### **Hak Dan Kewajiban Para Pihak Dalam Perjanjian Pengiriman Barang Antara PT. Pos Indonesia Dengan Pengguna Jasa Konsumen**

Hubungan Hukum Antara Konsumen Dengan PT. Pos Indonesia: Berawal dari negosiasi yang dimana dapat diartikan sebagai suatu proses untuk mempertemukan kepentingan-kepentingan di antara dua pihak sehingga tercipta suatu kesepakatan untuk melaksanakan suatu tujuan. Biasanya salah satu pihak berinisiatif untuk menyediakan suatu hal yang dipandang bahwa hal itu diperlukan pihak yang lain. Pihak yang menyediakan sesuatu hal bagi pihak lain dapat dikatakan sebagai pihak yang menawarkan sesuatu atau bisa disebut sebagai penawar (*offeror*) sedangkan pihak yang diberi pilihan atas suatu hal dapat dinamakan pihak yang diberikan penawaran (*offeree*). Apabila *offeror* telah mengajukan serangkaian tindakan penawaran seperti pembicaraan lebih lanjut mengenai barang, harga, jangka waktu, dan lainnya, yang kemudian penawaran itu diterima oleh *offeree* maka terjadi yang disebut dengan kesepakatan di antara mereka berdua.<sup>6</sup> Dalam hal ini pihak Pos menawarkan kepada konsumen tentang ruang lingkup bisnisnya terkait barang apa yang akan dikirimkan antara lain: bisnis surat paket dan logistik, inovasi pengiriman, dan jasa keuangan. Setelah konsumen menentukan dan setuju dengan penawaran tersebut konsumen mewajibkan untuk membayar sejumlah biaya dan menandatangani isi kontrak atau perjanjian diantara PT. Pos Indonesia dengan konsumen dengan diterimanya bukti stempel perangko atau struk yang diberikan. Dan pihak pos berkewajiban menjaga keselamatan barang yang dikirim baik saat penerimaan sampai dengan penyerahan. Maka lahirlah hubungan hukum antara konsumen dengan PT. Pos Indonesia dengan dipenuhinya hak dan kewajiban para pihak serta berdasarkan KUH Perdata Pasal 1313 “Suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana suatu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih”

---

<sup>6</sup> Ahmad Riski Sridadi, *Aspek Hukum Dalam Bisnis*, Cet.1, Airlangga University Press, Surabaya, 2009, hlm. 29

dalam hal ini konsumen dengan PT.Pos Indonesia Cabang Mataram. Konsumen yang membuat suatu kontrak hendaklah memperhatikan syarat suatu kontrak agar melahirkan hubungan hukum, diantaranya syarat subjektif dan syarat objektif.

Berikut Hak Dan Kewajiban Konsumen, Hak Dan Kewajiban Pelaku Usaha, Serta Hak Dan Kewajiban PT. Pos Indonesia:

- a. Hak Konsumen Pasal 4 UUPK Nomor 8 Tahun 1999:
  - 1) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa;
  - 2) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
  - 3) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
  - 4) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
  - 5) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
  - 6) Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;
  - 7) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
  - 8) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
  - 9) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.
- b. Kewajiban Konsumen Pasal 5 UUPK Nomor 8 Tahun 1999:
  - 1) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan.
  - 2) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.
  - 3) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.
  - 4) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.
- c. Hak Pelaku Usaha Pasal 6 UUPK Nomor 8 Tahun 1999:
  - 1) Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
  - 2) Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dan tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
  - 3) Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
  - 4) Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
  - 5) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.
- d. Kewajiban Pelaku Usaha Pasal 7 UUPK Nomor 8 Tahun 1999:
  - 1) Beritikad baik dalam melakukan usahanya;

- 2) Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
  - 3) Memperlakukan dan melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
  - 4) Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
  - 5) Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
  - 6) Memberi kompensasi, ganti rugi atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
  - 7) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.
- e. Hak PT. Pos Indonesia Pasal 29 Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos:
- 1) Penyelenggaraan Pos berhak mendapatkan informasi yang benar dari pengguna layanan pos tentang kiriman yang dinyatakan pada dokumen pengiriman.
  - 2) Penyelenggara pos berhak membuka dan/atau memeriksa kiriman dihadapan pengguna layanan pos untuk mencocokkan kebenaran informasi kiriman sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
  - 3) Penyelenggara pos tidak dapat dituntut apabila terbukti isi kiriman tidak sesuai dengan yang dinyatakan secara tertulis oleh pengguna layanan pos pada dokumen pengiriman dan tidak dibuka oleh penyelenggara pos.
  - 4) Penyelenggara pos sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dapat dituntut apabila terbukti mengetahui isi kiriman dan tetap mengirim barang yang dilarang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undang.
- f. Kewajiban PT. Pos Indonesia Pasal 30 dan 31 ayat (1) Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos:
- 1) Pasal 30 mengatakan bahwa:  
Penyelenggara Pos wajib menjaga kerahasiaan, keamanan, dan keselamatan kiriman.
  - 2) Pasal 31 ayat (1) berisi:  
Penyelenggara Pos wajib memberikan ganti rugi atas kerugian yang dialami oleh pengguna layanan pos akibat kelalaian dan/atau kesalahan Penyelenggara Pos

### **Tanggung Jawab PT. Pos Indonesia Atas Keterlambatan, Hilangnya Barang Paket Berdasarkan Perlindungan Konsumen**

Konsep Tanggung Jawab Hukum: Dalam sebuah perbuatan atau hubungan hukum yang dilakukan subyek hukum pasti akan menimbulkan tanggung jawab hukum, maka dengan adanya tanggung jawab hukum akan menimbulkan hak dan kewajiban bagi subyek hukum. Oleh karena tanggung jawab hukum merupakan suatu prinsip yang ditimbulkan adanya hubungan hukum yang harus dilaksanakan. Menurut K. Martono, secara umum

tanggung jawab dapat berarti 3 (tiga) macam, masing-masing yaitu *Accountability* merupakan tanggung jawab yang ada kaitannya dengan keuangan atau kepercayaan, misalnya akuntan harus mempertanggung jawabkan laporan pembukuannya. Tanggung jawab dalam arti *Responsibility* adalah tanggung jawab dalam arti hukum publik. Pelaku dapat dituntut didepan pengadilan pidana berdasarkan peraturan-peraturan perundang-undangan yang berlaku, baik pelanggaran pidana maupun kejahatan atau dikenakan sanksi administrasi oleh atasannya dalam hal ini apabila orang tersebut tidak melakukan tugasnya sebagaimana dicantumkan dalam surat keputusan pengangkatannya. Sedangkan tanggung jawab dalam arti *Liability* adalah tanggung jawab hukum menurut hukum perdata yang dimana kewajiban untuk membayar ganti kerugian atas kerugian atau penderitaan yang diderita oleh korban akibat perbuatan pelaku. Korban dapat menuntut didepan pengadilan perdata untuk membayar kerugian kepada pelaku baik orang atau badan hukum yang menimbulkan kerugian itu.<sup>7</sup>

Sedangkan menurut J.H Nieuwenhuis menyatakan bahwa: “Tanggung jawab timbul karena adanya perbuatan melanggar hukum *onrechtmatig daad* dan merupakan penyebab *oorzaak* timbulnya kerugian, sedangkan pelakunya yang bersalah yang disebut *schuld*, maka orang itu harus bertanggung jawab atas kerugian tersebut.”<sup>8</sup>

Bentuk Tanggung Jawab PT. Pos Indonesia Atas Keterlambatan, Hilangnya Barang/Rusak Berdasarkan Perlindungan Konsumen: Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen diatur mengenai pertanggungjawaban produsen, yang disebut dengan pelaku usaha, pada Bab VI dengan judul Tanggung Jawab Pelaku Usaha, ketentuan Pasal 19 mencantumkan bagaimana tanggung jawab pelaku usaha pada umumnya adalah sebagai berikut:<sup>9</sup>

---

<sup>7</sup> Kurniawan, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cet.1, Pustaka Bangsa, Mataram, 2016, hlm. 98

<sup>8</sup> *Ibid.*

<sup>9</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumene*, Ed. Revisi, Cet. 10, PT.Rajawali Pers, Jakarta, 2017, hlm 129

- a. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- b. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- c. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- d. Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
- e. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Yang dimaksudkan dengan Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini adalah jika konsumen menderita kerugian berupa terjadinya kerusakan, pencemaran, atau kerugian finansial dan kesehatan karena mengonsumsi produk yang diperdagangkan, produsen sebagai pelaku usaha wajib memberi pengganti kerugian, baik dalam bentuk pengembalian uang, pengganti barang, perawatan, maupun dengan memberikan santunan. Penggantian kerugian itu dilakukan dalam waktu paling lama tujuh hari setelah tanggal transaksi.

### **Prosedur Pengaduan/Tuntutan Ganti Rugi Apabila PT.Pos Indonesia Cabang Mataram Mengalami Keterlambatan Dan Hilangnya Barang**

Prosedur Pengaduan/Tuntutan Ganti Rugi: “Dari hasil wawancara dengan Bapak Wibiawan Christian selaku Manajer PT. Pos Indonesia Cabang Mataram menjelaskan bagaimana prosedur tuntutan tersebut”, menurut Keputusan Direksi PT. Pos Indonesia (Persero) Tentang Perubahan Pertama Atas Keputusan Direksi PT. Pos Indonesia (Persero) Nomor KD.112/DIR-5/1118 Tentang Jaminan Ganti Rugi Kiriman Kurir Dan Logistic Dalam Negeri, menjelaskan bagaimana prosedur pengaduan tuntutan ganti rugi menurut Pasal 5 adalah sebagai berikut:<sup>10</sup>

- a. Tuntutan Ganti Rugi merupakan hak Pengirim atau Penerima atas dasar kuasa Pengirim.

---

<sup>10</sup> Hasil wawancara dengan Wibiawan Christian selaku Manajer Operasional PT. Pos Indonesia Cabang Matram, Terkait Prosedur/Tuntutan serta Pemberian Ganti Rugi, 7 September 2021, Kantor PT. Pos Indonesia Cabang Mataram.

- b. Tuntutan Ganti Rugi hanya dapat diajukan terhadap Kiriman Kurir dan Logistik sebagai berikut:
  - 1) Keterlambatan.
  - 2) Kerusakan.
  - 3) Rusak Sebagian.
  - 4) Rusak Seluruhnya.
  - 5) Hilang.
  - 6) Hilang Sebagian.
- c. Pengajuan pengaduan harus diajukan sebagai berikut:
  - 1) Kiriman Kurir dan Logistik yang tidak membayar Bea Jaminan Ganti Rugi:
    - a) Keterlambatan, Kerusakan, Rusak Sebagian, Rusak Seluruhnya, dan Hilang Sebagian selambat-lambatnya 90 (sembilan puluh) hari kalender sejak barang kiriman diterima oleh penerima.
    - b) Hilang selambat-lambatnya 15 (lima belas) hari kalender sejak tanggal penetapan hilang oleh kantor Pos
  - 2) Kiriman Kurir dan Logistik yang membayar Bea Jaminan Ganti Rugi:
    - a) Keterlambatan, Kerusakan, Rusak Sebagian, Rusak Seluruhnya Dan Hilang Sebagian selambat-lambatnya 45 (empat puluh lima) hari kalender sejak barang kiriman diterima oleh penerima.
    - b) Hilang selambat-lambatnya 15 (lima belas) hari kalender sejak tanggal penetapan hilang oleh kantor Pos.
- d. Tuntutan Ganti Rugi dapat diajukan Pengirim atau kuasanya dengan melampirkan:
  - 1) Asli surat pengajuan Ganti Rugi atau surat tuntutan kiriman yang menyebutkan nilai tuntutan serta menerangkan dengan jelas kronologi terjadinya kerugian.
  - 2) Asli atau *scan* Resi.
  - 3) Mengisi formulir pengajuan Ganti Rugi.
  - 4) Mengisi formulir lampiran kerugian.
  - 5) Surat keterangan dari pihak yang berwenang, untuk akibat kecelelakaan.
  - 6) *Copy* faktur atau *Invoice* pembelian barang kiriman (khusus untuk barang baru)
  - 7) Foto-foto terkait dengan terjadinya kerugian.
- e. Pembayaran Ganti Rugi dibayarkan paling lambat 6 (enam) hari kerja sejak tuntutan Ganti Rugi diterima, dengan pengaturan sebagai berikut:
  - 1) Hari pertama penerimaan klaim pengajuan Ganti Rugi dan Pengirim/Penerima.
  - 2) Hari kedua sampai dengan hari keempat melengkapi data pendukung internal untuk pengabsahan bukti pengajuan.
  - 3) Maksimal hari kelima, pemberitahuan kepada Pengirim/Penerima.
  - 4) Maksimal hari keenam pembayaran klaim Ganti Rugi kepada Pengirim/Penerima.
- f. Pengajuan klaim pengaduan maupun Ganti Rugi atas kiriman yang diposkan di agen pos dapat diterima oleh penyelenggara agen pos, dan selanjutnya pengaduan dan/atau klaim diteruskan ke kantor pos pemeriksa.

Pemberian Ganti Kerugian: Bentuk perlindungan hukum yang diberikan PT. Pos Indonesia terhadap pengguna jasa layanan pos ialah berbentuk pertanggungjawaban berupa ganti rugi yang telah disepakati oleh keduanya. Kebijakan yang dilakukan Kantor Pos Cabang Mataram sesuai dengan Pasal 7 huruf F dan huruf G Undang-Undang Nomor 8

Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang menyebutkan bahwa kebijakan pelaku usaha adalah:

- a. Memberikan kompensasi ganti rugi dan atau penggantian atas kerugian akibat pengguna, pemakaian dan pemanfaatan barang dan atau jasa yang diperdagangkan.
- b. Memberikan kompensasi ganti rugi dan atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

“Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Wibiawan Christian selaku Manajer PT.

Pos Indonesia menjelaskan juga bahwa pemberian ganti rugi berdasarkan peraturan PT. Pos Indonesia”. Menurut Pasal 9 Tentang Ganti Rugi yang diberikan perusahaan PT. Pos Indonesia Cabang Mataram adalah sebagai berikut:<sup>11</sup>

- a. Ganti Rugi standar Perusahaan terhadap Kiriman Kurir dan Logistik yang tidak membayar Bea Jaminan Ganti Rugi dapat diberikan Ganti Rugi sebagai berikut:

Tabel.1

No	Kondisi	Ganti Rugi Standar Perusahaan
1	Hilang	10 (sepuluh) x Biaya Pengiriman maksimal Rp 1.000.000,00
2	Rusak	5 (lima) x Biaya Pengiriman maksimal Rp 1.000.000,00 apabila kiriman diserahkan kepada pengirim/kuasanya. 10 (sepuluh) x Biaya Pengiriman maksimal Rp 1.000.000,00 apabila pengirim/kuasanya melepaskan hak atas kiriman.
3	Keterlambatan	25% x Biaya Pengiriman

- b. Ganti Rugi yang dilindungi Perusahaan Asuransi dengan Nilai Jaminan Ganti Rugi terhadap Kiriman Kurir dan Logistik diberikan Ganti Rugi sebagai berikut:

Tabel.2

No	Kondisi	Ganti Rugi Dengan Nilai Jaminan Ganti Rugi
1	Hilang	10 (sepuluh) x Biaya Pengiriman maksimal Rp 1.000.000,00 a. Maksimal 100% x Nilai Pertanggungungan barang yang hilang, dibayarkan oleh perusahaan asuransi. b. 1 x Biaya Pengiriman dibayarkan oleh PT. Pos Indonesia (Persero).
2	Rusak	Maksimal 100% x Nilai Pertanggungungan baraaang yang rusak.
3	Keterlambatan	25% x Biaya Pengiriman

- c. Penetapan Hilang atau Rusak Sebagian merupakan kewenangan kepala kantorpos yang tertuang dalam surat keterangan pada formulir pertimbangan kepala kantorpos, termasuk menentukan besar (persentase) kerusakan Kiriman Kurir dan Logistik.

<sup>11</sup> *Ibid.*

Sebagaimana yang telah diuraikan terlebih dahulu bahwa dalam setiap perjanjian timbal balik selalu terdapat hak-hak dan kewajiban timbal balik antara pihak-pihak dalam perjanjian tersebut.

Dalam bidang pengetahuan pos, pengirim berkewajiban untuk membayar biaya (ongkos) pengiriman dilihat dari diterimanya prangko dan bukti resi yang diberikan oleh CS PT. Pos Indonesia dan sebagai imbalannya ia berhak mendapatkan perlindungan dan informasi dari barang yang akan dikirimkan dengan selamat sampai ketempat ketujuan.

Sebagai imbalan atas pembayaran yang diterima dari pengirim, maka PT. Pos Indonesia Cabang Mataram berkewajiban untuk mengirimkan barang kiriman si pengirim dengan selamat sampai ketempat tujuan. Dalam hal ini pihak Pos dapat mempergunakan semua sarana pengangkutan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dengan demikian maka kewajiban pihak PT. Pos Indonesia Cabang Mataram tidak selesai dengan dikirimnya paket atau barang tersebut ke tempat tujuan, tetapi ia juga harus menjamin bahwa kiriman itu sampai dengan selamat di tangannya si penerima. Dengan begitu kewajiban PT. Pos Cabang Mataram berakhir dengan diterimanya barang atau paket ke tangan penerima dengan selamat.

Serta adanya kelalaian bukan hanya terdapat dalam keterlambatan yang dilakukan oleh pihak pos akan tetapi kelalaian juga didapatkan dari barang yang hilang atau rusak, maupun rusak sebagian selama dalam pengangkutan, dapat dijadikan sebagai dasar untuk mengajukan tuntutan ganti rugi kepada pihak pos melalui prosedur yang berlaku.

### III. PENUTUP

#### **Kesimpulan**

Hak dan Kewajiban PT. Pos Indonesia dan Pengguna Jasa Konsumen dijamin dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Pelindungan Konsumen Pasal 4 sampai dengan Pasal 7 dan Undang- Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang PT. Pos Indonesia pada Pasal 29 sampai dengan Pasal 31 ayat (1).

Tanggung Jawab pihak Kantor Pos Cabang Mataram terjadi saat diterimanya barang kiriman, sampai diserahkan kepada penerima barang di tempat tujuan paket kiriman tersebut. Apabila terjadi keterlambatan maupun kerusakan barang pihak pos akan ganti rugi atas hal tersebut sesuai dengan ketentuan Pasal 19 tentang tanggung jawab pelaku usaha dan dalam Undang-Undang Pos Nomor 38 Tahun 2009 Pasal 31 Tentang Kewajiban Pos dalam Ganti Rugi. Jika memang terbukti ganti kerugian paling lambat 6 (enam) hari kerja sejak tuntutan ganti rugi diterima.

Prosedur pengaduan/tuntutan ganti rugi diberikan apabila konsumen atau pengguna jasa dapat membuktikan bahwa benar ia mengalami kerugian atas barang yang dikirimkan atau diterima. Setelah bisa dibuktikan dengan menyertakan bukti yang konkret maka pihak pos akan mengganti rugi atas barang tersebut sesuai dengan aturan yang berlaku, dan CS Pos akan mengarahkan sesuai dengan alur. Aturan yang berlaku dalam klaim ganti rugi ada pada Putusan Direksi PT. Pos Indonesia (Persero) Tentang Perubahan Pertama Atas Keputusan Direksi PT. Pos Indonesia (Persero) Nomor KD.112/DIR-5/1118 Tentang Jaminan Ganti Rugi Kiriman Kurir Dan Logistic Dalam Negeri apabila terjadi ketidak sesuaian antara barang yang dikirim dan yang diterima maka sesuai putusan tersebut, konsumen dapat melakukan klaim ganti rugi kepada pihak kantor Pos Cabang Mataram.

**Saran**

Perlunya penambahan sosialisasi atau pemberitahuan tentang layanan pengiriman atas keterlambatan, penggantian atas rusaknya barang atau hilang sebagian atau sepenuhnya sebelum sampai tujuan pengirim.

PT.Pos Cabang Mataram seharusnya menerbitkan informasi yang jelas dan memberikan kemudahan terhadap konsumen pengguna layanan jasa pos. Informasi mengenai tata cara dan alur pengguna layanan pos ataupun alur permohonan pertanggungjawaban atas kehilangan dan/ atau kerusakan barang.

Dalam hal pemberian informasi pihak pos harus memilih anggota yang berkopeten dalam menginformasikan tentang hukum yang berlaku dalam tuntutan ganti rugi baik secara online maupun offline.

## DAFTAR PUSTAKA

### **Buku:**

- Amiruddin dan Zainal Asikin, 2016, Pengantar Metode Penelitian Hukum, Ed. Revisi, Cet. 11, PT. RajaGrafindo Persada, Depok.
- Kurniawan, 2016, Hukum Perlindungan Konsumen, Pustaka Bangsa, Mataram.
- Miru, Ahmadi dan Sutarman Yodo, 2017, Hukum Perlindungan Konsumene, Ed. Revisi, Cet. 10, PT.Rajawali Pers, Jakarta.
- Riski, Ahmad Sridadi, 2009, Aspek Hukum Dalam Bisnis, Cet.1, Airlangga University Press, Surabaya.
- Wijaya, Andika, 2016, Aspek Hukum Bisnis Transportasi Jalan Online, Sinar Grafika, Jakarta.

### **Website:**

- <https://www.gramedia.com/literasi/wawasan-nusantara/> diunduh pada tanggal 22 Mei 2021. Pukul 20:58 WITA.
- <https://goo.gl/maps/gz19wthpxbsTjXpo8> ulasan dari Heri Setiawan ke pada PT. Pos Indonesia Cabang Mataram, diunduh pada tanggal 22 Mei 2021. Pukul 21:20 WITA.<https://www.posindonesia.co.id/id/content/qix> diunduh

### **Undang-Undang dan Peraturan lain-lain:**

- Indonesia, *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, Pasal.19 dan Pasal 4-7.
- Indonesia, *Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos*, Pasal.29-31 ayat (1)
- Surat Keputusan Direksi PT Pos Indonesia (Persero) Nomor KD65/Dirut/0812 Perihal Jaminan Ganti Rugi Surat dan Paket Dalam Negeri.

### **Hasil Wawancara:**

- Hasil Wawancara Dengan Wibiawan Christian Selaku Manajer Operasional PT. Pos Indonesia Cabang Mataram, yang beralamat di Jalan Sriwijaya, Punia, kec. Mataram, Kota Mataram Nusa Tenggara Barat, pada tanggal 7 September 2021, di Kantor PT. Pos Indonesia Cabang Mataram.